Protéger les consommateurs et optimiser les ressources

Commission de l'énergie de l'Ontario

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

Ontario

Aperçu du secteur de l'énergie : 2014

Énergie fiable et durable

Infrastructure

Actifs de distribution de l'électricité totaux :
43 728 997 838 $

Actifs de distribution du gaz naturel totaux :
16 288 915 852 $

1,9 milliard
de dollars investis dans le réseau, permettant le déploiement de
340 km
de nouveaux câbles et de nouvelles installations de distribution

128 km
de lignes de transport d'électricité raccordant
538 mW
de production éolienne et solaire

6,1 km
de nouveaux oléoducs pour traverser la baie de Quinte et le projet d'agrandissement de Sarnia

Économie d'énergie et gestion de la demande

Économies d'électricité :
1,17 milliard de kWh
suffisamment pour alimenter
116 500 foyers[1]

Économies de gaz naturel :
228 millions de m^3
suffisamment pour chauffer
104 000 foyers[2]

Gestion des coûts

Facture d'électricité mensuelle résidentielle moyenne :
134,64 $

Augmentation de
1 %
du tarif, en moyenne, pour
57
distributeurs d'électricité

Économies de
50 millions de dollars
provenant de
12
requêtes tarifaires déposées par des distributeurs d'électricité

Facture de gaz naturel mensuelle résidentielle moyenne :
82,92 $

Charges d'exploitation de la CEO
4,43 $
par consommateur par année, jusqu'à 0,19 $ découlant des coûts accrus en vertu de l'article 30

Aucune augmentation
des évaluations budgétaires de la CEO depuis 2011

[1] Résultats préliminaires provenant de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité

[2] Les résultats de 2014 pour les distributeurs de gaz naturel n'étaient pas disponibles au moment de la préparation du présent rapport. Les résultats 2013 ont été extraits des rapports annuels sur la GAO des distributeurs de gaz.

Protection des consommateurs

Nombre total de consommateurs d'électricité :

4 988 859

Nombre total de consommateurs résidentiels et de petites entreprises :

4 933 492

Nombre total de consommateurs de gaz naturel :

3 489 238

Nombre total de consommateurs résidentiels et de petites entreprises :

3 152 751

Supervision du secteur

Nombre d'entreprises du secteur de l'électricité que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :

- **82** distributeurs
- **13** transporteurs
- **429** producteurs
- **2** agences : Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité et Entité responsable des compteurs intelligents
- **114** grossistes
- **48** détaillants
- **29** fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité

Nombre d'entreprises du secteur du gaz naturel que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :

- **3** distributeurs
- **29** agents de commercialisation

Participation des consommateurs

Plus de 10 700

Ontariennes et Ontariens ont participé à la deuxième partie de la consultation et de l'examen de la consultation sur le projet Énergie Est.

Une somme de

5,3 millions de dollars

a été fournie à des groupes de consommateurs, à des fabricants, à des agriculteurs, à des propriétaires fonciers, ainsi qu'à des collectivités métisses et des Premières Nations, afin de financer leur participation à 80 audiences et instances devant la Commission.

Conformité et application des règles

15 000

appels

provenant de consommateurs voulant obtenir de l'aide

Nous avons aidé des consommateurs à résoudre plus de

2 000

plaintes

contre les entreprises que nous réglementons, principalement des services publics et des fournisseurs concurrents

Les cinq

principaux problèmes soulevés par les consommateurs :

annulation des contrats de détail; erreurs de facturation; débranchements; pratiques inéquitables en matière de vente à domicile; qualité du service

850 000 $

en pénalités et en règlements volontaires ont été reçus en 2014-2015, portant le total à plus de

2,6 millions de dollars

depuis l'introduction de la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* en 2011

Soutien aux consommateurs d'énergie à faible revenu

15 800 consommateurs

ont reçu plus de

6 millions de dollars[3]

pour les aider à payer leurs factures de gaz naturel et d'électricité

[3] Par le truchement du Programme d'aide aux impayés d'énergie et du programme Winter Warmth en 2014.

Le mandat et la mission de la CEO

La Commission de l'énergie de l'Ontario supervise les secteurs de l'électricité et du gaz naturel de la province grâce à une réglementation efficace, équitable et transparente et conformément aux objectifs établis dans le cadre légal applicable. Ce mandat est défini par le gouvernement provincial et est énoncé dans la loi, les règlements et les règles directrices. La mission de la CEO est de promouvoir un secteur de l'énergie viable, durable et efficient qui sert l'intérêt public et aide les consommateurs à obtenir des services énergétiques fiables à un coût raisonnable.

La CEO réglemente le secteur du gaz naturel depuis 1960 et le secteur de l'électricité depuis 1999. Ses tâches comprennent notamment les éléments qui suivent :

- établissement des tarifs et des prix du gaz et de l'électricité;
- établissement de résultats en matière de rendement pour le secteur de l'énergie;
- surveillance et évaluation du rendement des services publics de gaz naturel et d'électricité;
- fourniture aux consommateurs des renseignements dont ils ont besoin pour mieux comprendre les questions énergétiques;
- protection des intérêts des consommateurs d'énergie;
- élaboration d'une politique réglementaire pour répondre aux tendances et aux enjeux énergétiques émergents.

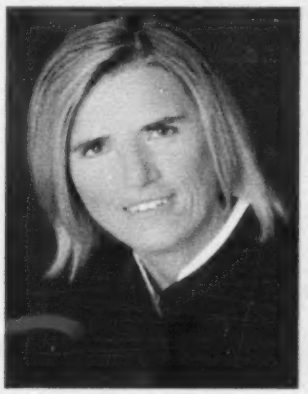
La vision de la CEO

- La CEO réglemente les secteurs du gaz naturel et de l'électricité d'une façon qui est axée sur les résultats que souhaitent atteindre les consommateurs.
- Les consommateurs d'énergie possèdent l'information nécessaire pour comprendre la valeur qu'ils reçoivent en échange de leurs dépenses en énergie et pour faire des choix concernant l'énergie qu'ils consomment.
- Les distributeurs, les transporteurs et les autres entités réglementées investissent et mènent leurs activités d'une manière à accroître l'efficience, à favoriser l'innovation et à offrir aux consommateurs un approvisionnement énergétique fiable, à un coût raisonnable.
- Les processus de la CEO sont efficients et efficaces, en plus d'être compréhensibles et accessibles pour tous.

Table des matières

3 Lettre de la présidente-directrice générale
5 Faits saillants de l'année
11 Notre rendement
14 Rapport sur les coûts de la réglementation
15 Remboursement des frais en vertu de l'article 30
16 États financiers
27 Membres de la Commission de l'énergie de l'Ontario
28 Équipe des cadres supérieurs

Lettre de la présidente-directrice générale



Rosemarie T. Leclair, présidente-directrice générale

L'Ontario traverse une période de changement profond et rapide concernant la manière dont l'énergie est produite, transportée et consommée. Pour la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), cela signifie que nous nous préparons à des changements dans les attentes des consommateurs que nous protégeons, que nous nous adaptons aux nouvelles possibilités et enjeux qui s'offrent aux entreprises que nous réglementons, et que nous répondons aux priorités nouvelles et émergentes de la politique énergétique provinciale.

Une priorité absolue de notre travail est de donner davantage de pouvoir aux consommateurs d'énergie en leur donnant une occasion d'influencer la politique et de participer à notre processus décisionnel. Au cours de la dernière année, nous avons réalisé un réel progrès en accordant aux consommateurs une voix significative dans nos recommandations en matière de politique. Les opinions des consommateurs ont contribué à l'élaboration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité, à l'examen de la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* et à l'examen du projet Oléoduc Énergie Est proposé par TransCanada PipeLines Limited.

Nous offrons également un accès meilleur et plus facile au processus décisionnel de la CEO, avec des avis de requête qui utilisent un langage clair et en demandant aux services publics de consulter leurs consommateurs en ce qui concerne leurs requêtes. En 2014-2015, la CEO a reçu 12 requêtes qui comprenaient des observations de consommateurs recueillies grâce à une vaste consultation, ce qui constitue une première en Ontario.

Nous donnons aussi davantage de pouvoir aux consommateurs afin qu'ils fassent des choix énergétiques éclairés en s'assurant que les factures d'énergie offrent des renseignements opportuns et exacts, pas des estimations. Ainsi, d'ici la fin de 2016, tous les services publics

Lettre de la présidente-directrice générale (suite)

d'électricité en Ontario devront fournir une facture mensuelle à leurs consommateurs, en fonction de relevés de compteurs réels.

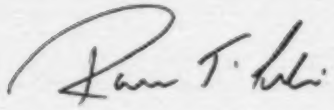
Nous nous assurons également que les consommateurs ont un plus grand nombre d'options en matière d'énergie pouvant les aider à réduire leur consommation et à faire des économies. Nous avons déployé de nouveaux cadres de travail en matière d'économie d'énergie tant pour la gestion axée sur la demande que pour la gestion axée sur l'approvisionnement. En réponse à une directive du ministre, les services publics ont maintenant l'obligation, comme condition de leur permis, d'offrir à leurs consommateurs des programmes d'économie et de gestion de la demande qui peuvent les aider à réduire leur consommation d'électricité. De plus, la CEO double les budgets disponibles pour les programmes de gestion axée sur la demande de gaz naturel.

Donner davantage de pouvoir aux consommateurs signifie aussi les laisser juger par eux-mêmes de la manière dont leur service public optimise ses ressources. Nous continuons donc d'améliorer les fiches d'évaluation exhaustives qui montrent aux consommateurs le rendement de leur service public en matière de prestation de service et de valeur. En se fondant sur cela, notre nouveau site Web met le rendement des distributeurs à l'avant et au centre et offre aux consommateurs un accès facile et convivial à des renseignements concernant leur service public.

Alors que nous continuons à concrétiser la vision de l'actuel plan d'activités de la CEO, nous continuerons à nous efforcer de nous adapter à la transformation du secteur de l'énergie. Nous tenterons de mettre l'accent sur le rendement, faisant la promotion du genre de service et de valeur que les citoyens et les consommateurs s'attendent à retrouver dans le réseau énergétique sur lequel ils comptent chaque jour.

Cette année a été très occupée et productive pour la Commission de l'énergie de l'Ontario. Comme toujours, le travail acharné de notre personnel et l'orientation et la sagesse de notre conseil d'administration nous ont aidés à continuer à faire des progrès par rapport à nos priorités. Je suis très fière de nos réalisations et je suis heureuse de les partager avec vous dans notre rapport annuel 2014-2015.

Cordialement,



Rosemarie T. Leclair
Présidente-directrice générale

Faits saillants de l'année

Donner davantage de pouvoir aux consommateurs dans leurs choix en matière d'énergie

Donner davantage de pouvoir aux consommateurs d'énergie de l'Ontario signifie les aider à comprendre la valeur qu'ils reçoivent pour l'argent qu'ils dépensent pour de l'énergie, à faire des choix éclairés en ce qui concerne la manière dont ils utilisent l'énergie et à participer aux discussions sur l'avenir énergétique de l'Ontario.

Les consommateurs peuvent fournir des observations utiles pour aider leurs services publics à améliorer leur rendement et à faire les bons investissements pour l'avenir.

Aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées. La facture constitue l'un des outils les plus efficaces pour fournir aux consommateurs des renseignements opportuns et exacts relatifs à leur consommation d'énergie. Cependant, même si la plupart des consommateurs d'électricité de l'Ontario reçoivent déjà une facture mensuelle, en date d'avril 2015, environ deux consommateurs résidentiels sur cinq et des milliers de petites entreprises continuaient à recevoir des factures moins souvent. La CEO a par conséquent annoncé que, d'ici la fin de 2016, tous les distributeurs d'électricité (aussi appelés *services publics*) de l'Ontario devront facturer leurs consommateurs résidentiels et les petites entreprises sur une base mensuelle. Nous avons aussi annoncé qu'à partir de maintenant, les factures d'électricité seront basées sur des relevés de compteurs réels, plutôt que sur des estimations. Les consommateurs auront par conséquent des renseignements opportuns et exacts concernant leur consommation d'énergie et seront mieux équipés pour prendre des décisions plus éclairées.

Améliorer le rendement des services publics et répondre aux besoins des consommateurs. Les consommateurs peuvent fournir des observations utiles pour aider leurs services publics à améliorer leur rendement et à faire les bons investissements pour l'avenir. Les consommateurs devraient comprendre comment l'argent dépensé par leur service public améliore le service qu'ils reçoivent et prépare un avenir énergétique qui répondra à leurs besoins. C'est pourquoi, aux termes du cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité de la CEO, les distributeurs ont maintenant l'obligation de consulter leurs consommateurs afin d'obtenir un avis de première main sur leurs priorités et de savoir combien ils sont prêts à payer. Les distributeurs doivent également refléter les opinions de leurs consommateurs dans les requêtes tarifaires qu'ils déposent auprès de la CEO. En 2014–2015, en vertu de cette nouvelle exigence de consultation, 12 distributeurs d'électricité ont donné à des centaines de milliers de consommateurs la possibilité de commenter une requête tarifaire et le rendement général de leur service public. Leurs commentaires ont été intégrés dans le processus décisionnel, garantissant ainsi que la CEO est mieux informée des priorités de la clientèle.

Montrer aux consommateurs le rendement de leur service public. En 2014–2015, la CEO a présenté un premier jeu de fiches d'évaluation exhaustives. Grâce à ces fiches d'évaluation, les consommateurs ont maintenant facilement accès aux renseignements concernant le rendement d'un service public – ce qui permet à ces consommateurs d'évaluer eux-mêmes la qualité du service offert et la valeur qu'ils reçoivent. Elles comprennent des mesures traditionnelles pour évaluer les services d'un distributeur, comme la fréquence des interruptions de courant, le rendement financier et des coûts par client. De plus, les fiches d'évaluation comprennent un certain

Faits saillants de l'année (suite)

Les effets de tous les programmes d'EGD de 2011 à 2014 montrent que la cible globale en matière d'économie d'électricité de 6 milliards de kWh a été atteinte au cours de cette période.

nombre de mesures qui reflètent directement l'expérience du client, par exemple si un service public répond rapidement aux appels de la clientèle, fournit des factures exactes ou permet aux consommateurs d'obtenir des rendez-vous dans un délai de quatre heures tout en respectant ce délai. La sécurité est également une priorité pour les consommateurs. La CEO a donc retenu les services de l'Office de la sécurité des installations électriques pour l'aider à concevoir des mesures en matière de sécurité. À compter du 2015, les fiches d'évaluation montreront également aux consommateurs le rendement de leur service public en matière de sécurité du réseau.

La CEO publie aussi annuellement un annuaire des distributeurs d'électricité et des distributeurs de gaz naturel qui offre aux parties intéressées et au grand public des renseignements financiers et opérationnels recueillis auprès des distributeurs. La CEO s'est engagée à améliorer continuellement l'annuaire afin d'y inclure des renseignements et d'améliorer la présentation des renseignements existants. Au cours de la dernière année, de nouvelles statistiques, notamment les résultats d'une mesure de l'exactitude de la facturation, ont été divulguées pour la première fois. Des statistiques sur la fréquence et la durée des interruptions par code de cause sont présentées dans des graphiques et des tableaux. Les améliorations apportées aux données existantes comprennent l'actualisation des graphiques de l'industrie et des tableaux de données associés afin de présenter les données d'une manière plus efficace.

Gestion de la consommation d'énergie. Les programmes d'économie et de gestion de la demande (EGD) sont un moyen efficace d'aider les consommateurs à réduire leurs coûts en énergie, en plus d'avoir l'avantage de réduire les coûts du réseau à long terme. Depuis 2010, la CEO a exigé des distributeurs d'électricité qu'ils respectent des cibles en matière d'économie d'énergie, lesquelles sont établies par l'Office de l'électricité de l'Ontario (maintenant la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité ou SIERE). Les résultats préliminaires montrent que les efforts d'économie d'énergie entrepris l'an dernier ont permis d'économiser plus de 1,17 milliard de kWh d'électricité – suffisamment pour alimenter environ 116 500 foyers. Les effets de tous les programmes d'EGD de 2011 à 2014 montrent que la cible globale en matière d'économie d'électricité de 6 milliards de kWh a été atteinte au cours de cette période.

Le cadre actuel en matière d'EGD a pris fin le 31 décembre 2014. La CEO facilite la transition vers un nouveau cadre, conçu par la SIERE, qui réalisera des économies d'électricité de 7 térawattheures entre 2015 et 2020. La CEO s'assure que les consommateurs de l'ensemble de l'Ontario continueront d'avoir accès à des programmes d'EGD en introduisant une nouvelle exigence en matière de permis qui oblige les distributeurs d'électricité à offrir des programmes d'EGD à leurs consommateurs.

Depuis plusieurs années, la CEO supervise également des programmes de gestion axée sur la demande (GAD) dans le secteur du gaz naturel. En 2013, aux termes du cadre le plus récent, les efforts de GAD des distributeurs de gaz ont permis d'économiser environ 228 millions de m^3 de gaz naturel – suffisamment pour chauffer environ 104 000 foyers[1]. Le cadre actuel s'est terminé en 2014 et les résultats seront publiés à la fin de 2015.

La CEO donne davantage de pouvoir aux consommateurs en leur accordant plus de choix et en stimulant l'innovation.

Au début de 2015, la CEO a finalisé un nouveau cadre pour les services publics de gaz naturel afin qu'ils élaborent leurs plans de GAD pour la période 2015–2020. Le nouveau cadre double le financement disponible pour les programmes de GAD, qui passera d'environ 65 millions de dollars en 2015 à 135 millions de dollars par année. Il demande aussi aux secteurs du gaz naturel et de l'électricité d'harmoniser, d'intégrer et de coordonner leurs efforts pour réaliser des résultats plus importants en matière d'économie d'énergie. Le but ultime est de s'assurer que les économies de ressource sont réalisées d'une manière efficace et que les consommateurs profitent de possibilités importantes de diminuer leur facture en réduisant leur consommation.

Offrir des choix en matière d'énergie. La CEO donne la liberté de choisir en accordant à la population ontarienne davantage d'options énergétiques. Dans son Plan énergétique à long terme, le gouvernement de l'Ontario a signalé qu'il examinerait les occasions d'élargir le service de gaz naturel dans la province à des régions qui ne sont actuellement pas desservies. Afin de mieux comprendre les obstacles réglementaires, la CEO a convié les parties intéressées à lui présenter une demande pour des projets de distribution de gaz naturel qui remettent en cause le cadre actuel de réglementation. À ce jour, la CEO a reçu des demandes pour la distribution de gaz provenant de cinq nouvelles collectivités. La CEO examinera ces demandes afin de circonscrire la manière dont le service de gaz naturel peut être étendu, donnant un plus grand nombre de choix aux consommateurs de l'Ontario en matière d'énergie, tout en protégeant les abonnés existants.

Conception des tarifs pour l'avenir. La CEO donne davantage de pouvoir aux consommateurs en leur accordant plus de choix et en stimulant l'innovation. D'ici 2019, la nouvelle politique de conception du tarif de la CEO fera passer les frais pour la distribution d'un mélange de tarifs fixes et variables (par kilowattheure) à un frais administratif mensuel entièrement fixe pour les petits consommateurs. Cette nouvelle conception du tarif permet au distributeur d'adopter de nouvelles technologies qui aideront les consommateurs à économiser l'électricité ou qui créeront des réseaux d'électricité plus avancés, fiables et efficaces. En plus d'examiner les tarifs pour la livraison d'électricité, la CEO a aussi commencé un examen de la structure actuelle des prix selon l'heure de la consommation. Cet examen évaluera l'efficacité de la conception actuelle des prix pour réduire la consommation et encourager les consommateurs à transférer leur consommation à des moments de la journée où l'électricité coûte moins cher. Les résultats de cet examen seront publiés en 2015.

[1] Les résultats de 2014 pour les distributeurs de gaz naturel n'étaient pas disponibles au moment de la préparation du présent rapport. Les résultats 2013 ont été extraits des rapports annuels sur la GAD des distributeurs de gaz.

Faits saillants de l'année (suite)

Protéger et mobiliser les consommateurs

Dans tout ce qu'elle réalise, la CEO cherche à obtenir et à exploiter les observations, les opinions et les expériences des consommateurs afin d'édifier un réseau plus solide qui reflète mieux leurs besoins.

La CEO a rejoint des milliers de consommateurs grâce à un classeur virtuel innovateur, des groupes de discussion et un sondage téléphonique.

Notre expérience en matière de mobilisation continue de montrer que, si vous prenez le temps d'expliquer les questions aux consommateurs, ils peuvent comprendre, aider à trouver des solutions et adopter ces dernières.

Examiner le marché de détail de l'énergie de l'Ontario. La recherche effectuée auprès des consommateurs a été essentielle pour l'examen de la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* (LPCE). Dans les faits, pour mener à bien cet examen, la CEO a entrepris sa consultation directe la plus exhaustive à ce jour. La CEO a rejoint des milliers de consommateurs grâce à un classeur virtuel innovateur, des groupes de discussion et un sondage téléphonique. L'effort a généré des résultats utiles qui n'auraient pas pu être atteints sans une vaste participation directe des consommateurs. Par exemple, le sondage a mis à jour une proportion importante de « détenteurs de contrats qui l'ignoraient ». Il s'agissait de personnes qui avaient signé des contrats d'électricité de détail, mais qui croyaient n'avoir jamais quitté leur service public local, un fait qui a lourdement pesé dans les recommandations présentées au ministre de l'Énergie. La CEO a recommandé 14 mesures destinées à offrir un cadre plus solide pour la protection du consommateur, incluant l'interdiction des ventes à domicile dans le marché de l'énergie de détail.

Aider les consommateurs à faible revenu. La sensibilisation du public a été essentielle dans l'élaboration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité qui entrera en vigueur le 1er janvier 2016. Des défenseurs des personnes à faible revenu, des groupes de consommateurs, des abonnés, des services publics, des organismes de service social et des ministères du gouvernement, ainsi que les Premières nations et les Métis ont tous aidé à orienter la conception du programme et les recommandations présentées au ministre de l'Énergie. Ce nouveau programme offrira aux consommateurs d'énergie à faible revenu un crédit mensuel sur leur facture d'électricité. De plus, la Redevance de liquidation de la dette disparaîtra de la facture de tous les consommateurs résidentiels à compter du 31 décembre 2015.

Donner la parole aux Ontariens sur le projet Énergie Est. La consultation de la CEO sur le projet Oléoduc Énergie Est proposé par TransCanada PipeLines a montré que, lorsque les consommateurs sont informés du contexte et sont mobilisés sur des questions énergétiques, ils ont beaucoup à apporter à la discussion politique et qu'ils sont sensibles à la possibilité d'être entendus. Plus de 10 700 personnes ont pris le temps de s'adresser à la CEO lors de notre deuxième série de consultations qui a commencé en janvier 2015. En plus de faire des observations utiles, plusieurs personnes ont exprimé une profonde gratitude pour l'effort consenti par la CEO qui s'est déplacée dans leurs collectivités et qui les a écoutés.

En 2014–2015, la CEO a traité près de 15 000 communications de consommateurs par téléphone, ATS, télécopieur, courrier, courriel et en personne.

Des guides de discussion ont posé les balises en décrivant les principes pour l'évaluation de l'oléoduc proposé, ses répercussions, les principales conclusions et le rôle de la CEO.

Grâce aux apports de ceux qui ont participé à l'examen, notre rapport au ministre de l'Énergie comprend plus de 20 recommandations destinées à mieux concilier les risques et les avantages du projet pour la population ontarienne.

Prendre des décisions qui maintiennent un service fiable pour les consommateurs. La CEO s'est engagée à rendre ses processus plus accessibles aux consommateurs. En 2014–2015, la CEO a traité 345 requêtes, notamment 141 concernant les tarifs d'électricité et de gaz et 37 concernant des autorisations de construire des installations. Nous améliorons nos processus décisionnels de nature juridique afin de permettre un dialogue fructueux et une participation plus directe avec les consommateurs dans ce genre de requêtes. En 2014, par exemple, la CEO a facilité la participation des consommateurs à ses instances. Quiconque est intéressé peut maintenant s'inscrire sur notre site Web afin de recevoir tous les documents émis dans le cadre d'une instance, sans avoir à s'enregistrer comme participant officiel. De plus, les consommateurs ont désormais deux fois plus de temps pour envoyer leurs commentaires concernant une requête examinée par la CEO – 60 jours au lieu de 30.

Protéger les consommateurs et agir pour répondre à leurs plaintes. En 2014–2015, la CEO a traité près de 15 000 communications de consommateurs par téléphone, ATS, télécopieur, courrier, courriel et en personne. Cela a notamment compris l'aide apportée à des consommateurs pour résoudre plus de 2 000 plaintes contre les entreprises que nous réglementons, principalement des distributeurs et des détaillants. La CEO enquête lorsqu'elle soupçonne que le détenteur de permis ne se conforme pas aux règles de protection du consommateur et de service à la clientèle. En 2014, le personnel de la CEO a commencé 36 nouveaux cas et a recommandé au conseil d'administration de prendre des mesures d'application de la loi dans sept cas. Six cas d'application de la loi ont été réglés par la CEO qui a accepté des promesses de conformité volontaire, une provenant d'un service public et cinq de fournisseurs concurrentiels. Les cas restants ont été réglés lorsque la CEO a accepté le paiement en retard d'un frais de délivrance de permis.

Notre mécanisme d'application de la loi a entrainé l'annulation de près de 1 000 contrats de détail et le remboursement de plus de 370 000 $ à des consommateurs. La CEO a également recueilli 850 000 $ en pénalités, qui serviront à soutenir des activités en matière d'éducation et de sensibilisation des consommateurs et d'autres activités dans l'intérêt public.

Faits saillants de l'année (suite)

Améliorer l'expertise et les connaissances

La CEO s'est engagée à se tenir au courant des nouveaux enjeux et des nouvelles tendances, ainsi qu'à être exposée à un large éventail d'idées.

Mieux comprendre les besoins des consommateurs et des services publics. Cette année, la CEO a créé une nouvelle table ronde pour conseiller la présidente, constituée de représentants de l'industrie et des consommateurs. Il s'agit d'une tribune où des gens provenant de divers horizons et détenant une expertise variée – des distributeurs de gaz et d'électricité, des consommateurs représentant des consommateurs industriels, commerciaux et résidentiels, des groupes environnementaux et de politique publique ainsi que la communauté financière – se rassemblent pour discuter de questions au moment où elles sont soulevées et pour offrir des commentaires opportuns afin de nous aider à les gérer.

La CEO a aussi annoncé la mise sur pied d'un comité de consommateurs, qui constituera un profil de plus de 100 consommateurs résidentiels et commerciaux de partout en Ontario. Ces personnes seront invitées à discuter de questions importantes, à évaluer les outils et les solutions que nous concevons en agissant comme un « groupe de rétroaction » sur l'élaboration d'idées. La CEO s'attend à ce que le comité soit sur pied et prêt à s'atteler à sa tâche en 2015.

Pour les questions quotidiennes plus techniques concernant les codes, les règles et les processus réglementaires, la CEO créera deux groupes permanents : un comité des affaires réglementaires qui s'occupera des questions reliées aux processus et aux exigences réglementaires de la CEO, ainsi qu'un comité des affaires de l'industrie qui s'occupera des questions plus liées aux opérations. De plus, à compter de 2015, des forums annuels sur l'électricité et le gaz naturel aideront à orienter le programme et les priorités réglementaires de la CEO qui seront reflétées dans notre plan d'activités annuel. Cela s'appuiera sur la réussite du forum sur le gaz naturel qui s'est tenu le 3 décembre 2014.

Notre rendement

La CEO mesure son rendement à l'aide d'une fiche d'évaluation équilibrée. On a établi des indicateurs de rendement pour soutenir les trois domaines prioritaires définis dans la section traitant des objectifs du plan d'activités 2014–2017 :

1. Consommateurs
2. Rendement des services publics
3. Réputation réglementaire

Un cabinet de vérification indépendant, le WREN Group, a évalué le rendement de la CEO dans l'exécution des initiatives du plan d'activités au cours de la dernière année. Le WREN Group a vérifié notre **taux de réussite de 97,5 pour cent** dans la réalisation des objectifs du plan d'activités 2014–2017.

La fiche d'évaluation suivante décrit les trois domaines prioritaires. Chaque initiative au sein d'un domaine prioritaire est pondérée et comporte des étapes et des cibles pour faciliter sa réalisation. Le résultat de chaque initiative s'appuie sur l'atteinte de chaque étape. Si l'initiative n'est pas réalisée à 100 %, on peut lui attribuer un résultat partiel. Les résultats des initiatives sont additionnés et on applique une pondération au domaine prioritaire pour calculer le pourcentage de ce domaine prioritaire en particulier. On additionne ensuite tous les résultats des domaines prioritaires pour obtenir un rendement global.

Domaine prioritaire : consommateurs

Les consommateurs veulent un service fiable qui est économique. Lorsque les coûts changent, les consommateurs veulent savoir pourquoi et avoir des réponses. La CEO doit harmoniser les exigences des secteurs de l'électricité et du gaz naturel avec les besoins des consommateurs. La CEO tentera de répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs en mettant l'accent sur les résultats auxquels ils accordent de l'importance.

Initiative	Objectif	Résultat de la vérification
Promouvoir les connaissances des consommateurs en matière d'énergie	Compléter un plan de communications stratégiques de trois ans. Adopter un langage clair dans les communications de la CEO. Améliorer le site Web de la CEO.	Complété
Améliorer la compréhension qu'a la CEO des préférences et des points de vue des consommateurs	Continuer à renforcer la capacité de la CEO concernant la cueillette et l'analyse des données des consommateurs. Compléter un examen des outils appropriés pour comprendre et refléter les points de vue des consommateurs dans l'élaboration de politiques.	Complété
Continuer de répondre aux besoins des consommateurs d'énergie à faible revenu.	Compléter un examen du programme d'aide financière d'urgence et apporter des modifications au programme. Compléter un examen des autres mesures concernant les consommateurs à faible revenu et vulnérables.	Complété
Examiner les programmes d'économie d'énergie et d'efficacité énergétique pour les consommateurs des secteurs de l'électricité et du gaz naturel	Examiner le cadre de travail en matière de gestion axée sur la demande de gaz naturel. Travailler avec le gouvernement et d'autres organismes afin de concevoir un nouveau cadre de travail en matière d'économie et de gestion de la demande. Collaborer avec le gouvernement et d'autres organismes afin d'incorporer la politique de l'« économie d'abord » dans les processus de planification pour les distributeurs d'électricité et de gaz naturel.	Complété
Examiner et évaluer la grille tarifaire réglementée (y compris les tarifs d'électricité selon l'heure de la consommation)	Compléter l'examen de la grille tarifaire réglementée.	Complété à 75 %* * Un élément de l'examen, le rapport sur la politique relative à la GTR, n'a pas été complété en raison de notre décision d'entreprendre une étude de consommation plus poussée ainsi qu'une analyse plus approfondie des modifications du réseau d'électricité et des répercussions de ces modifications sur les prix de la GTR. Cette tâche nécessitera davantage de temps.
Examiner la partie II de la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie*	Examiner la partie II de la LPCE et fournir des recommandations au ministre.	Complété
		RÉSULTAT GLOBAL POUR LES CONSOMMATEURS : 93,8 %

Notre rendement (suite)

Domaine prioritaire : rendement des services publics

La CEO a le mandat de promouvoir un secteur de l'énergie économiquement viable, durable et efficient. L'approche de la CEO en matière de réglementation doit tenir compte du besoin constant d'investir dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel. Un tel investissement pourrait être nécessaire pour assurer le fonctionnement sécuritaire et fiable des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel ainsi que pour faciliter le raccordement des installations de production d'énergie renouvelable conformément à la politique du gouvernement. La CEO veillera à ce que le rythme des investissements tienne compte des conséquences pour les consommateurs.

Initiative	Objectif	Résultat de la vérification
Mettre en œuvre le cadre de réglementation renouvelé pour les distributeurs et les transporteurs d'électricité (CRRE)	Mettre en œuvre le CRRE pour les requêtes tarifaires de distributeurs 2014. Améliorer notre fiche d'évaluation et élaborer des mécanismes pour offrir aux distributeurs des mesures incitatives supplémentaires afin de réaliser les résultats en matière de rendement. Compléter une consultation concernant la gouvernance d'entreprise dans le secteur de la distribution.	Complété
Concevoir une approche pour la conception du tarif de distribution de l'électricité qui dissocie les revenus des distributeurs de leur production	Finaliser l'orientation politique pour la conception de nouveaux tarifs de distribution pour les petits consommateurs.	Complété
Examiner l'approche de la CEO en matière de coût du capital pour les services publics réglementés	Compléter l'examen de l'approche de la CEO en ce qui concerne le coût du capital.	Complété
Évaluer les manières que possède la CEO d'encourager les distributeurs à réaliser des gains d'efficience opérationnelle et d'efficacité organisationnelle	Compléter les examens reliés aux fusions, acquisitions, regroupements et désinvestissements ainsi qu'aux modifications des zones desservies.	Complété
Examiner les conditions du marché et les politiques réglementaires de l'Ontario pour le gaz naturel	Compléter l'examen du marché du gaz naturel.	Complété
Examiner les implications du projet Énergie Est de TransCanada pour l'Ontario	Compléter les consultations. Finaliser les rapports techniques et les publier afin que le public puisse les commenter.	Complété
Examiner l'approche réglementaire pour la fixation des paiements pour Ontario Power Generation	Compléter l'examen de la requête pour paiements d'OPG. Compléter l'élaboration des propositions de la CEO concernant un mécanisme incitatif pour les actifs hydroélectriques d'OPG et une approche pluriannuelle en matière de coût de service pour les actifs nucléaires d'OPG.	Complété
Examiner le processus pour évaluer les nouveaux projets de production d'électricité à grande échelle	Examiner les processus de la CEO à la lumière des recommandations de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, mettre en œuvre tous les changements appropriés aux processus de la CEO.	Complété
		RÉSULTAT GLOBAL POUR LES SERVICES PUBLICS : 100 %

Domaine prioritaire : réputation réglementaire

La CEO comprend que ses activités sont financées par les organismes qu'elle réglemente et, en fin de compte, par tous les consommateurs de l'Ontario. La CEO reconnaît et respecte la nécessité de déployer des réductions budgétaires. La CEO continuera par conséquent de gérer ses activités de manière efficiente et efficace. Elle veillera à ce que ses processus soient efficaces, compris de l'industrie et des consommateurs et accessibles à ceux-ci. La CEO bâtira et préservera un organisme qui s'harmonise et qui soutient son mandat et sa vision.

Initiative	Objectif	Résultat de la vérification
Accroître l'efficience et l'efficacité du processus de présentation des requêtes et d'audience, et procéder à l'examen et à l'amélioration des mesures des processus et du rendement de la CEO	Mettre en œuvre d'autres améliorations au processus de présentation des requêtes et d'audience. Mettre en œuvre les modifications aux mesures du rendement concernant le traitement des requêtes. Mettre en œuvre les modifications aux mesures du rendement concernant la réponse aux demandes de renseignements des consommateurs et des participants au marché.	Complété
Examiner et améliorer le processus de consultation sur les politiques de la CEO	Mettre en œuvre les modifications appropriées au processus de consultation sur les politiques de la CEO.	Complété
Harmoniser la structure organisationnelle de la CEO avec son mandat et sa vision	Compléter la réorganisation.	Complété
Adopter une approche fondée sur les risques en matière d'évaluation de la conformité par les détaillants, les agents de commercialisation, les fournisseurs et les distributeurs de compteurs divisionnaires à leurs obligations réglementaires envers les consommateurs.	Mettre en œuvre une approche fondée sur les risques pour l'évaluation de la conformité par les distributeurs et les fournisseurs de compteur divisionnaire.	Complété
		RÉSULTAT GLOBAL DE LA RÉPUTATION RÉGLEMENTAIRE : 100 %

Rapport sur les coûts de la réglementation

Conformément à son engagement envers une bonne gouvernance d'entreprise, la CEO présente chaque année un rapport sur les coûts réglementaires associés à la supervision des secteurs du gaz et de l'électricité de l'Ontario.

Les trois mesures suivantes ont été répertoriées :

- variation procentuelle de la moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation;
- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation, exprimée en pourcentage du revenu des industries;
- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation par consommateur final.

Le tableau suivant illustre les moyennes mobiles sur trois ans de chacune de ces mesures des coûts réglementaires.

	CEO		
	2014–2015	2013–2014	2012–2013
Consommateurs d'électricité[a]	4 989 967	4 945 113	4 898 272
Consommateurs de gaz naturel[a]	3 489 238	3 458 834	3 413 710
Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par consommateur ($ par année/consommateur)	**4,43 $**	**4,24 $**	**4,35 $**
Moyenne mobile sur 3 ans	4,34 $	4,25 $	4,27 $
Revenu des industries (B $)[b]	26,9 $	25,6 $	23,0 $
Mesure n° 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries	**0,14 %**	**0,14 %**	**0,16 %**
Moyenne mobile sur 3 ans	0,15 %	0,15 %	0,16 %
Charges d'exploitation[c]	37 535 707 $	35 595 501 $	36 176 742 $
Mesure n° 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation	**5,45 %**	**-1,61 %**	**5,94 %**
Moyenne mobile sur 3 ans	3,26 %	0,86 %	3,58 %

Notes:

a) Source : Rapports annuels de la CEO.

b) Source : Prévisions de 2012–2013 à 2014–2015 fondées sur diverses sources de la CEO et de Statistique Canada.

c) Source : États financiers de la CEO. Les chiffres utilisés représentent les dépenses totales présentées dans l'état des résultats et de l'actif net. Les dépenses totales comprennent les coûts recouvrables en vertu de l'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* de 5 040 662 $ en 2014–2015, de 1 455 041 $ en 2013–2014 et de 1 437 254 $ en 2012–2013. Les frais des intervenants que les entités régies devaient payer ne font pas partie des charges de la CEO et ne sont donc pas compris dans les dépenses totales.

Commentaires :

Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par consommateur
Les charges d'exploitation par consommateur ont augmenté de 0,19 $ (4,5 %) de 2013–2014 à 2014–2015 en raison d'une augmentation des charges d'exploitation de la CEO, comme l'indique la mesure n° 3 figurant plus bas.

Mesure n° 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries
Le revenu de l'industrie est demeuré le même au cours de la période de 3 ans allant de 2012–2013 à 2014–2015. Les charges d'exploitation de la CEO exprimées en pourcentage du revenu des industries sont demeurées constantes durant cette période.

Mesure n° 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation
Les charges d'exploitation ont augmenté de 1,9 million de dollars (5,5 %) de 2013–2014 à 2014–2015 en raison d'une augmentation importante des coûts en vertu de l'article 30 de 3,6 millions de dollars de 2013–2014 à 2014–2015.

Remboursement des frais en vertu de l'article 30

L'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* stipule que la CEO « peut ordonner à une personne de payer tout ou partie des frais engagés par une autre personne relativement à sa participation à une instance devant elle, à une procédure relative aux avis et aux observations visée à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la Commission entreprend ». Ces frais peuvent comprendre les frais engagés par la Commission et les parties intéressées.

Les frais de la CEO sont ceux engagés relativement à une instance ou à des processus de consultation en particulier (p. ex. les services experts-conseils, la transcription des délibérations des tribunaux et les réunions qui exigent de se déplacer) et ils sont pris en compte dans les états financiers de la CEO. Les entités réglementées sont tenues de payer ces frais à la CEO pour des instances et processus de consultation en particulier. Les frais engagés par les parties intéressées sont ceux que les entités réglementées doivent payer aux intervenants qui participent à des instances et aux parties intéressées qui prennent part à des processus de consultation. Ces frais ne figurent pas dans les états financiers de la CEO.

Le tableau suivant décrit les frais remboursés au cours de l'exercice 2014–2015 :

	2014–2015
Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 30	
– Audiences relatives au gaz naturel	826 570 $
– Audiences relatives à l'électricité	4 214 092
Frais engagés par les parties intéressées récupérables en vertu de l'article 30 pour des processus de consultation lancés par la Commission	
– Audiences relatives au gaz naturel	191 703
– Audiences relatives à l'électricité	260 293
Frais engagés par les intervenants récupérables en vertu de l'article 30 pour des instances lancées par le demandeur	
– Audiences relatives au gaz naturel	2 178 896
– Audiences relatives à l'électricité	2 621 657
Frais totaux pour 2014–2015	**10 293 211 $**

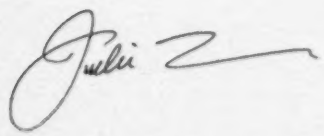
États financiers

Responsabilité de la direction

La direction de la Commission de l'énergie de l'Ontario est responsable de l'intégrité et de la présentation fidèle des états financiers et des autres renseignements présentés dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. La préparation des états financiers exige nécessairement que la direction fasse preuve de jugement et qu'elle emploie les meilleures estimations, particulièrement lorsque l'effet des transactions touchant l'exercice en cours ne peut pas être déterminé avec certitude avant les prochains exercices.

La Commission de l'énergie de l'Ontario a recours à des systèmes de contrôle comptable internes conçus pour offrir une assurance raisonnable que les renseignements financiers fiables sont disponibles rapidement, que l'actif et le passif de la Commission de l'énergie de l'Ontario sont comptabilisés adéquatement et que la sauvegarde de l'actif est assurée.

Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Comité de gestion de la Commission de l'énergie de l'Ontario. De plus, ils ont fait l'objet d'une vérification de la part du vérificateur général de l'Ontario, dont le rapport suit.



Julie Mitchell
Vice-présidente, Solutions liées aux gens, à la culture et à l'entreprise
Le 22 juillet 2015

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À la Commission de l'énergie de l'Ontario

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission de l'énergie de l'Ontario, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, et les états des résultats de fonctionnement et de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

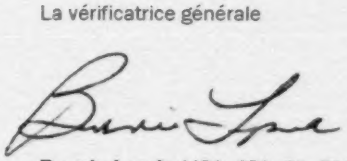
Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission de l'énergie de l'Ontario au 31 mars 2015, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La vérificatrice générale



Bonnie Lysyk, MBA, CPA, CA, ECA

Toronto (Ontario)
Le 22 juillet 2015

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-327-9862
tty 416-327-6123

B.P. 105, 15e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-327-9862
ats 416-327-6123

www.auditor.on.ca

État de la situation financière

En date du 31 mars 2015

	2015	2014
ACTIF		
Actif à court terme :		
Encaisse (note 9)	3 615 083 $	5 445 468 $
Investissements – courants (note 9)	946 984	–
Comptes débiteurs (note 9)	828 447	583 197
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués (note 9)	5 032 324	1 203 693
Dépôts et charges payées d'avance	395 349	375 153
Total de l'actif à court terme	10 818 187	7 607 511
Actif à long terme :		
Investissements – long terme (note 9)	3 940 356	4 992 918
Immobilisations (note 5)	3 168 747	3 660 389
Total de l'actif à long terme	7 109 103	8 653 307
TOTAL DE L'ACTIF	**17 927 290 $**	**16 260 818 $**
PASSIF		
Passif à court terme :		
Revenus reportés (note 3b)	26 034 $	398 876 $
Comptes créditeurs et charges à payer	6 721 191	6 670 019
Total du passif à court terme	6 747 225	7 068 895
Passif à long terme :		
Revenus reportés liés aux immobilisations (note 3c)	1 924 415	2 154 092
Incitatif de location reporté (note 8)	1 606 427	1 944 599
Passif au titre du régime de retraite (note 6b)	323 419	314 503
Total du passif à long terme	3 854 261	4 413 194
TOTAL DU PASSIF	**10 601 486 $**	**11 482 089 $**
Réserve de fonctionnement (note 4)	5 019 974 $	3 347 318 $
Actif net :		
Actif net affecté aux fins internes (note 7)	2 305 830	1 431 411
TOTAL DU PASSIF, DE LA RÉSERVE ET DE L'ACTIF NET	**17 927 290 $**	**16 260 818 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Comité de gestion

Rosemarie T. Leclair
Présidente

Ken Quesnelle
Vice-président

État des résultats de fonctionnement et de l'actif net

Exercise clos le 31 mars 2015

	2015		2014	
REVENUS				
Recouvrement des coûts :				
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	31 066 833	$	32 487 601	$
Coûts liés au processus de réglementation	5 040 662		1 455 041	
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	930 593		1 112 702	
Total des revenus provenant du recouvrement des coûts	37 038 088		35 055 344	
Autres revenus :				
Pénalités administratives et intérêt (note 7)	874 419		369 547	
Frais de permis	362 400		362 500	
Revenus d'intérêt	126 644		166 050	
Revenus divers	8 575		1 592	
Total des autres revenus	1 372 038		899 689	
TOTAL DES REVENUS	**38 410 126**		**35 955 033**	
CHARGES				
Salaires et avantages sociaux	25 073 024		26 090 752	
Experts-conseils et professionnels	6 578 220		3 748 892	
Bien-fonds	2 606 091		2 541 453	
Technologies de l'information	790 760		668 249	
Bureaux et administration	557 333		427 339	
Médias et publications	511 213		436 299	
Réunions, formation et déplacements	488 473		569 815	
Amortissement des immobilisations payées par la Commission	930 593		1 112 702	
TOTAL DES CHARGES	**37 535 707**		**35 595 501**	
EXCÉDANT DES REVENUS PAR RAPPORT AUX CHARGES	**874 419**		**359 532**	
Actif net, au début de la période	1 431 411		1 071 879	
ACTIF NET, à la fin de la période (note 7)	**2 305 830**	**$**	**1 431 411**	**$**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercise clos le 31 mars 2015

	2015	2014
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes :		
FONCTIONNEMENT		
Évaluation comptabilisée	31 394 907 $	33 249 252 $
Revenus des coûts liés au processus de réglementation	5 040 662	1 455 041
Autres revenus	1 372 038	899 689
Charges	(37 535 707)	(35 595 501)
	271 900	8 481
Rajustement pour les charges non pécuniaires :		
Amortissement des immobilisations payées par la Commission	930 593	1 112 702
Amortissement des améliorations locatives payées par le propriétaire	261 965	261 964
Incitatif de location reporté	(338 172)	(338 172)
	854 386	1 036 494
Changements aux fonds de roulement hors caisse :		
Comptes débiteurs	(245 250)	57 542
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués	(3 828 631)	(86 762)
Dépôts et charges payées d'avance	(20 196)	(119 863)
Réserve de fonctionnement	1 672 656	(6 293)
Comptes créditeurs et charges à payer	51 172	(36 634)
Passif au titre du régime de retraite	8 916	(18 544)
	(2 361 333)	(210 554)
Rentrées nettes provenant des activités de fonctionnement	**(1 235 047)**	**834 421**
INVESTISSEMENT		
Investissements	105 578	(235 115)
Rentrées nettes utilisées pour des activités d'investissement	**105 578**	**235 115)**
IMMOBILISATIONS		
Achats de biens immobilisés	(700 916)	(586 701)
Rentrées nettes utilisées pour des activités d'immobilisation	**(700 916)**	**(586 701)**
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	(1 830 385)	12 605
Encaisse, au début de la période	5 445 468	5 432 863
Encaisse, à la fin de la période	**3 615 083 $**	**5 445 468 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes aux états financiers
31 Mars 2015

1. Nature de la Commission

La Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO ») est l'autorité de réglementation des industries du gaz naturel et de l'électricité en Ontario. La CEO traite en outre des questions qui lui sont soumises par le ministre de l'Énergie ou le ministre des Richesses naturelles.

Aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, la CEO est, depuis le 1er août 2003, une société sans capital-actions. Elle est autorisée à financer entièrement ses coûts de fonctionnement auprès des participants au marché du gaz et de l'électricité.

À titre d'organisme de Sa Majesté du chef de l'Ontario, la CEO bénéficie d'une exemption d'impôt fédéral et provincial aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*.

La CEO est classée comme organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins comptables.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers sont préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, qui constituent les principes comptables généralement reconnus au Canada pour les organismes sans but lucratif. La CEO a choisi d'utiliser les principes destinés aux organismes gouvernementaux sans but lucratif qui comprennent les sections SP 4200 à 4270.

Les principales conventions comptables utilisées dans la préparation des présents états financiers comprennent les suivantes :

a) Constatation des produits

Les revenus reçus pendant l'exercice 2014–2015 qui portent sur des exercices subséquents ne sont pas constatés comme des revenus et sont reportés. La constatation des revenus est liée aux charges de la CEO comme suit :

- Le recouvrement des coûts généraux aux termes de l'article 26 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* qui sont liés aux charges de la CEO est constaté à titre de revenus dans la mesure où ils dépassent les coûts du processus de réglementation (article 30), de l'amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et d'autres revenus. Les revenus évalués dépassant les coûts réels durant l'exercice 2014–2015 sont reportés, reconnus dans l'exercice 2015–2016 et considérés comme un rapprochement (note 3b).
- Les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants individuels au marché aux termes de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* sont reconnus dans l'année au cours de laquelle la Commission accepte une promesse de conformité volontaire ou émet une ordonnance d'exécution, au montant indiqué dans l'ordonnance, pourvu que cette ordonnance ne fasse pas l'objet d'un appel, qu'une estimation raisonnable puisse être faite et qu'une perception soit raisonnablement assurée. Si l'ordonnance fait l'objet d'un appel, les revenus seront constatés dans l'année au cours de laquelle tous les droits d'appel seront épuisés et l'ordonnance devient finale. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements évalués dans le modèle d'évaluation des coûts de la CEO, mais seront utilisés pour soutenir les activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et aux autres activités d'intérêt public. Les pénalités administratives et les dépenses connexes sont consignées dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net à titre d'actif net affecté aux fins internes résumé à la note 7 des états financiers.
- L'amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations est constaté à titre de revenus sur la même base que celle de l'amortissement des immobilisations sous-jacentes. Les revenus liés aux dépenses d'immobilisations sont reportés étant donné qu'ils ont été comptabilisés d'avance (note 3c).
- Les coûts liés au processus de réglementation sont constatés à titre de revenus lorsque les charges afférentes sont engagées.
- Les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont reçus et recevables.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire, commençant au cours de l'exercice suivant les acquisitions et s'échelonnant sur leurs durées de vie utiles estimatives, comme suit :

Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique et logiciels afférents	3 ans
Équipement audiovisuel	3 ans
Améliorations locatives de location	pendant la durée du contrat

c) Instruments financiers

Les instruments financiers de la CEO sont d'abord mesurés à leur juste valeur et ultérieurement mesurés dans l'une des catégories suivantes (i) à leur juste valeur ou (ii) au coût ou au coût amorti. La CEO utilise la juste valeur pour la mesure ultérieure de l'encaisse, des comptes débiteurs, des coûts du processus de réglementation à être évalués, des comptes créditeurs et des charges à payer. Les investissements à court et à long terme de la CEO sont par la suite mesurés au coût amorti.

d) Utilisation des prévisions

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public oblige la direction à faire des estimations et à poser des hypothèses qui influent sur les montants des actifs et des passifs à la date des états financiers, ainsi que sur les totaux comptabilisés des revenus, des charges et des sommes recouvrées durant l'année. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

e) Régime de retraite des employés

Les employés à temps plein de la CEO participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires, laquelle est un régime de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province d'Ontario, qui est le seul promoteur de cette caisse de retraite, détermine la contribution annuelle de la CEO à la caisse. Comme la CEO n'est pas un promoteur de ces fonds, les gains et les pertes qui découlent des évaluations actuarielles obligatoires des fonds ne constituent pas un actif ou une obligation de la CEO étant donné que la responsabilité de veiller à la viabilité financière de la caisse de retraite incombe au promoteur. Les charges de la CEO sont limitées aux contributions obligatoires aux fonds telles que décrites dans la note 6a.

La CEO gère également un régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président, tel que décrit dans la note 6b. La CEO constate ses obligations et le coût afférent dans le cadre de ce régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire. La provision actuarielle et le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice sont déterminés par des actuaires indépendants au moyen de la méthode de projection des prestations, au prorata des hypothèses les plus probables de la direction.

3. Évaluations de l'industrie pour 2014–2015

Durant l'exercice 2014–2015, on a estimé les coûts des participants des industries du gaz naturel et de l'électricité pour l'exercice en se fondant sur les sommes prévues dans le budget. Les sommes évaluées dépassant les coûts réels sont rapprochées et constatées à titre de revenus reportés actuels. Le rapprochement de 2014–2015 sera utilisé pour réduire l'évaluation de l'exercice financier 2015–2016. Le calcul du recouvrement des coûts généraux réels, du rapprochement et des revenus reportés est détaillé dans les tableaux suivants.

a) Recouvrement des coûts généraux 2014–2015

Salaires et avantages sociaux	25 073 024	$
Experts-conseils et professionnels	6 578 220	
Bien-fonds	2 606 091	
Technologies de l'information	790 760	
Bureaux et administration	557 333	
Médias et publications	511 213	
Réunions, formation et déplacements	488 473	
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	930 593	
Total des charges	37 535 707	
Coûts du processus de réglementation, amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations, autres revenus et pénalités administratives et leurs dépenses connexes	(6 468 874)	
Recouvrement des coûts généraux au 31 mars 2015	**31 066 833**	**$**

b) Revenus reportés actuels de 2014–2015 (rapprochement de 2014–2015)

Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	31 066 833	$
Dépenses en immobilisations de 2014–2015 payées par la CEO	700 916	
Rajustement de la réserve de fonctionnement	1 672 656	
Évaluation totale (réelle)	33 440 405	
Évaluation totale (budget)	33 466 439	
Revenus reportés actuels de 2014-2015 (rapprochement de 2014–2015)	**26 034**	**$**

c) Report des revenus de 2014–2015 liés aux immobilisations

Les revenus liés aux dépenses en immobilisations sont reportés parce qu'ils ont été comptabilisés d'avance, à l'exception des améliorations locatives payées par le propriétaire qui ne sont pas incluses dans les évaluations. Dans le cadre des incitatifs de location compris dans le contrat de location, le propriétaire a payé 3 540 400 $ en améliorations locatives au nom de la CEO depuis l'entrée en vigueur du bail le 1er janvier 2005.

Valeur comptable nette des immobilisations en 2014–2015 (note 5)	3 168 747	$
Valeur comptable nette des améliorations locatives payées par le propriétaire (note 5)	(1 244 332)	
Report des revenus de 2014–2015 liés aux immobilisations	**1 924 415**	**$**

4. Réserve de fonctionnement

En sa qualité d'organisme autofinancé, la CEO a établi une réserve de fonctionnement de l'évaluation annuelle actuelle, laquelle est rajustée chaque année. L'objectif principal du maintien de cette réserve consiste à financer les activités de la CEO en cas de manque à gagner au titre des revenus ou de dépenses imprévues. La réserve de fonctionnement doit être utilisée pour la gestion des flux de trésorerie et le maintien du fonds de roulement.

En se fondant sur un examen de l'historique des flux de trésorerie, la CEO a augmenté sa réserve de fonctionnement qui était de 10 % jusqu'à la limite permise de 15 % du besoin réel de financement annuel de la CEO. On s'attend à ce que ce niveau de réserve de fonctionnement soit maintenu pour l'exercice 2015–2016.

Réserve de fonctionnement de 2014–2015

Réserve de fonctionnement au 31 mars 2014	3 347 318 $
Rajustement de la réserve de fonctionnement	1 672 656
Réserve de fonctionnement au 31 mars 2015	**5 019 974 $**

La CEO n'est pas assujettie à des exigences extérieures relativement à la réserve.

5. Immobilisations

	Coût	*Amortissement cumulé*	*Valeur comptable nette en 2015*	*Valeur comptable nette en 2014*
Mobilier et équipement de bureau	2 804 730 $	2 741 868 $	62 862 $	143 435 $
Équipement informatique et logiciels afférents	11 967 581	10 731 222	1 236 359	1 281 523
Équipement audiovisuel	895 490	882 341	13 149	21 617
Améliorations locatives payées par la CEO	1 331 012	718 967	612 045	707 517
Améliorations locatives payées par le propriétaire	3 540 400	2 296 068	1 244 332	1 506 297
Total	**20 539 213 $**	**17 370 466 $**	**3 168 747 $**	**3 660 389 $**

6. Avantages sociaux futurs des employés

a) La contribution de la CEO au Régime de retraite des fonctionnaires pour l'exercice 2014–2015 était de 1 497 979 $ (1 459 529 $ en 2014) et est comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux indiqués dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net.

b) Le régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président de la Commission comporte une obligation totale au titre des indemnités constituées de 323 419 $ (314 503 $ en 2014) et un passif au titre des prestations constituées de 323 419 $ à l'égard de la CEO (314 503 $ en 2014). Les charges afférentes de la CEO pour l'exercice s'élevaient à 8 916 $ (ce qui représente une baisse de 18 544 $ en 2014) et sont reflétées dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux. Aucune indemnité n'a été versée durant l'exercice (0 $ en 2014). Les hypothèses actuarielles significatives adoptées le 31 mars 2015 comprenaient un taux d'actualisation de 1,75 % (2,75 % en 2014).

c) La CEO n'est pas responsable du coût des avantages sociaux non liés à la pension et après la retraite des employés. La responsabilité de ces coûts incombe à la province d'Ontario, un apparenté.

7. Actif net affecté aux fins internes

L'actif net affecté aux fins internes représente au 31 mars 2015 des revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants individuels au marché aux termes de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements aux termes de l'évaluation générale, conformément au modèle d'évaluation des coûts de la CEO. Les revenus provenant des pénalités administratives et tout revenu d'intérêt connexe sont restreints par le comité de gestion afin de soutenir les activités concernant l'éducation des consommateurs, la sensibilisation et les autres activités dans l'intérêt public.

Les modifications de l'actif net affecté aux fins internes sont les suivantes :

Solde au début de l'exercice		1 431 411	$
Pénalités administratives imposées en 2014-2015	850 000	$	
Revenus d'intérêt provenant des pénalités administratives	24 419		
Pénalités administratives et intérêt		874 419	
Dépenses engagées		0	
Solde, à la fin de l'exercice		**2 305 830**	**$**

8. Incitatif de location reporté et engagements dans les contrats de location-exploitation

Durant l'exercice 2004-2005, la CEO a conclu un engagement de preneur à bail pour ses bureaux, lequel comportait divers incitatifs de location. L'incitatif de location reporté représente les avantages des engagements pris dans un contrat de location-exploitation qui sont amortis suivant la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 15 ans, soit la durée du contrat.

Les changements des incitatifs de location reportés sont les suivants :

	2015		2014	
Solde au début de l'exercice	1 944 599	$	2 282 771	$
Moins : Amortissement des incitatifs de location reportés déduits des dépenses d'entretien de l'immeuble	(338 172)		(338 172)	
Solde, à la fin de l'exercice	**1 606 427**	**$**	**1 944 599**	**$**

Les paiements minimums annuels aux termes du bail d'exploitation, qui expire le 31 décembre 2019, pour les 5 prochaines années et regroupés sont les suivants :

Le 31 mars 2016	2 779 624	$
Le 31 mars 2017	2 867 089	
Le 31 mars 2018	2 958 928	
Le 31 mars 2019	3 055 359	
Le 31 décembre 2019	2 347 770	
Total	**14 008 770**	**$**

9. Instruments financiers

Risques liés aux taux d'intérêt :

Les actifs et les passifs financiers de la CEO ne sont pas exposés à d'importants risques liés aux taux d'intérêt. Les investissements de la CEO consistent en trois obligations du gouvernement de l'Ontario arrivant à échéance en septembre 2015, septembre 2016 et mars 2017, et à rendement réel de 1,42 %, 1,80 % et 1,48 % respectivement. Les soldes de trésorerie portent intérêt à un taux de 1,00 % à 1,15 % (1,15 % en 2014). Le taux d'intérêt moyen de l'encaisse pour l'année était de 1,12 % (1,15 % en 2014).

Un changement de 25 points de base dans les taux d'intérêt aurait des répercussions de 14 936 $ (16 418 $ en 2014) sur les excédents d'exploitation de la CEO.

Risques liés aux devises :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux devises est faible puisque très peu d'opérations sont effectuées dans des devises autres que le dollar canadien.

Risques liés aux crédits :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux crédits est faible puisque l'encaisse de la CEO et les obligations du gouvernement de l'Ontario, dont l'échéance est relativement courte, sont détenues par une banque canadienne de renom. En raison des taux de recouvrement élevés, les comptes débiteurs de la CEO sont peu exposés à des risques liés aux crédits. Le classement par échéance des crédits débiteurs est résumé ci-dessous :

	Actuels	*Plus de 60 jours*	*Plus de 90 jours*	*Total*
Coûts liés au processus de réglementation	166 858 $	11 $		166 869 $
Recouvrement des coûts généraux		1 524	636 $	2 160
Recouvrement de la TVH	654 259			654 259
Intérêts courus à recevoir	5 159			5 159
Total	**826 276 $**	**1 535 $**	**636 $**	**828 447 $**

En raison des taux de recouvrement élevés, les coûts liés au processus de réglementation de 5 032 324 $ (1 203 693 $ en 2014) devant être évalués sont également peu exposés à des risques liés aux crédits. Les coûts liés au processus de réglementation devant être évalués sont des coûts engagés par la CEO qui seront facturés dans un exercice futur après le 31 mars 2015.

Risques liés aux flux de trésorerie :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux flux de trésorerie est faible puisque la CEO a une encaisse suffisante pour régler tous les passifs à court terme et que les trois obligations du gouvernement de l'Ontario sont convertibles en sommes d'espèces, en tout temps et sans pénalité. Depuis le 31 mars 2015, la CEO a une encaisse de 3 615 083 $ (5 445 468 $ en 2014) et trois obligations du gouvernement de l'Ontario totalisant 4 887 340 $ (4 992 918 $ en 2014) pour régler le passif à court terme de 6 747 225 $ (7 068 895 $ en 2014).

10. Opérations entre entités apparentées

La province d'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle la CEO. Conséquemment, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), Ontario Power Generation (OPG), Hydro One et plusieurs ministères provinciaux sont apparentés à la CEO, car la province de l'Ontario est responsable de ces entités. Le total des opérations entre entités apparentées représente des revenus de 14 453 866 $ (14 867 710 $ en 2014). Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 6.

11. Engagement contractuel

Le ministère de l'Énergie a implanté un programme afin d'offrir une aide financière aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu pour les aider à faire face leurs coûts d'électricité. Le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité devrait entrer en vigueur le 1er janvier 2016. Actuellement, l'engagement contractuel connu pour administrer le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité est estimé à 14 millions de dollars sur une période de cinq ans commençant durant l'année de financement 2015-2016 et se terminant lors de l'année de financement 2020-2021. La Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) remboursera tous les coûts de développement et de mise en œuvre engagés par la CEO.

Membres de la Commission de l'énergie de l'Ontario

Présidente-directrice générale
Rosemarie T. Leclair
Nomination : 6 avril 2011
Échéance du mandat :
30 juin 2020

Vice-président
Ken Quesnelle
Nomination : 6 septembre 2005
Échéance du mandat :
5 septembre 2018
M. Quesnelle a été nommé vice-président en février 2014.

Allison Duff
Nomination : 1er février 2013
Échéance du mandat :
31 janvier 2018
Membre à temps partiel de la Commission

Emad Elsayed
Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat :
19 juin 2017
Membre à temps partiel de la Commission

Jerry Farrell
Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat :
19 juin 2014
Membre à temps partiel de la Commission

Ellen Fry
Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat :
19 juin 2017
Membre à temps partiel de la Commission

Marika Hare
Nomination : 30 avril 2010
Échéance du mandat :
22 juillet 2015
Membre à temps plein de la Commission

Christine Long
Nomination : 13 juin 2012
Échéance du mandat :
12 juin 2017
Membre à temps plein de la Commission

Peter Noonan
Nomination : 1er février 2013
Échéance du mandat :
31 janvier 2015
Membre à temps partiel de la Commission

Cathy Spoel
Nomination : 13 octobre 1999
Échéance du mandat :
3 février 2016
Membre à temps partiel de la Commission

Équipe des cadres supérieurs

Mary Anne Aldred
Avocate générale et vice-présidente,
Services juridiques et politique stratégique

Lynne Anderson
Vice-présidente,
Applications

Peter Fraser
Vice-président,
Rendement et opérations de l'industrie

Karim Karsan
Vice-président,
Services aux consommateurs

Julie Mitchell
Vice-présidente,
Solutions liées aux gens, à la culture et à l'entreprise

Deb Roberts
Vice-présidente,
Bureau de la direction

Pour communiquer avec la CEO

Commission de l'énergie de l'Ontario

C.P. 2319
2300, rue Yonge
27e étage
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Canada

Adresse du site Web : www.ontarioenergyboard.ca
Toronto : 416 481-1967
Sans frais en Amérique du Nord : 1 888 632-6273
Télécopieur : 416 440-7656

Coordonnées pour les consommateurs désirant obtenir des renseignements ou formuler des plaintes :
Courriel : **consumerrelations@ontarioenergyboard.ca**
Région du grand Toronto et extérieur du Canada : 416 314-2455
Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

Coordonnées pour les demandes de renseignements en matière de conformité et de réglementation :
Courriel : **industryrelations@ontarioenergyboard.ca**
Région du grand Toronto et extérieur du Canada : 416 314-2455
Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

Vous pouvez vous procurer des exemplaires du rapport annuel ainsi que d'autres publications en communiquant avec la CEO.